

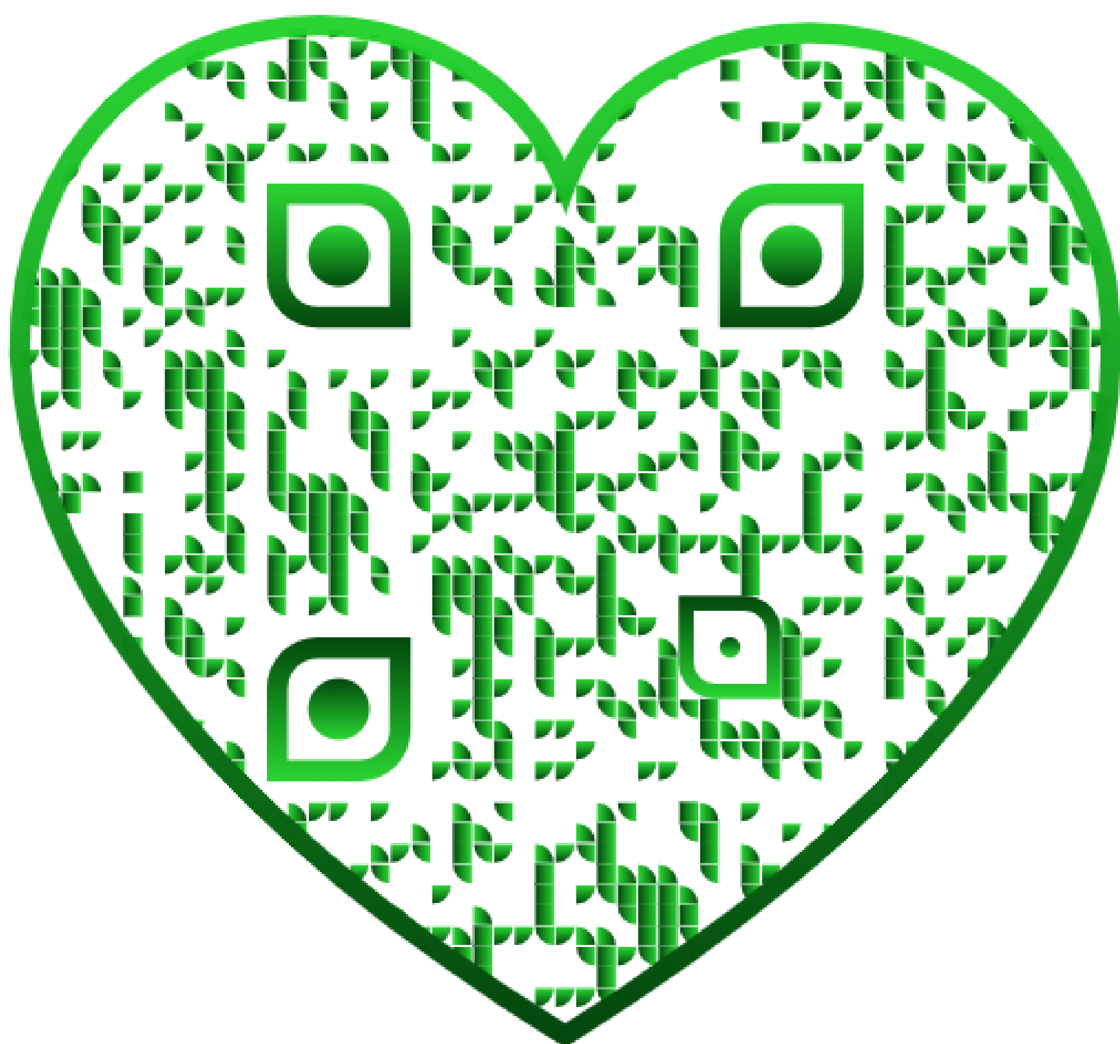
CONCURSO

BANCO DO BRASIL



Pensar Concursos®

Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com



Parabéns por ter dado esse passo importante na sua preparação, meu amigo(a). Temos **TOTAL certeza** de que este material vai te fazer ganhar muitas questões e garantir a sua aprovação.
Você está tendo acesso agora à **Rodada 04**. As outras 02 rodadas **serão disponibilizadas na sua área de membros** conforme o cronograma abaixo:

Material	Data
Rodada 01	Disponível Imediatamente
Rodada 02	Disponível Imediatamente
Rodada 03	Disponível Imediatamente
Rodada 04	Disponível Imediatamente
Rodada 05	16/08
Rodada 06	19/08

Convém mencionar que todos que adquirirem o material completo irão receber **TODAS AS RODADAS já disponíveis**, independente da data de compra.

Nesse material focamos também nos temas mais simples e com mais DECOREBA, pois, muitas vezes, os deixamos de lado e isso pode, infelizmente, custar inúmeras posições no resultado final.

Lembre-se: uma boa revisão é o **segredo da APROVAÇÃO**.

Portanto, utilize o nosso material com todo o seu esforço, estudando e aprofundando cada uma das dicas.

Se houver qualquer dúvida, você pode entrar em contato conosco enviando suas dúvidas para: **atendimento@pensarconcursos.com**

Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

ÍNDICE

LÍNGUA PORTUGUESA 4
INFORMÁTICA 13
VENDAS E NEGOCIAÇÃO 25
CONHECIMENTOS BANCÁRIOS 33
ATUALIDADES DO SISTEMA FINANCEIRO 40
INGLÊS 42
MATEMÁTICA 45
MATEMÁTICA FINANCEIRA 47

Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

LÍNGUA PORTUGUESA

DICA 01

EMPREGO DO ACENTO INDICATIVO DE CRASE

CRASE FACULTATIVA

Depois da preposição ATÉ:

Ex.: Fui até a casa. / Fui até à casa.

Antes de pronome possessivo feminino no singular: Minha, tua, vossa, nossa.

Ex.: Respondi a sua mãe. / Respondi à sua mãe.

Antes de nome próprio feminino:

Ex.: Entreguei a carta a Carla. / Entreguei a carta à Carla.

Pronomes de tratamento: Senhora, Senhorita, Madame, Dona.

Ex.: Refiro-me a dona Joana. / Refiro-me à dona Joana.

DICA 02

NÃO SE USA CRASE - ANTES DA PALAVRA CASA

Ex.: Eles retornaram **a casa**.

Ex.: Voltarei **a casa** amanhã de manhã

OBS.: Se a palavra "casa" **vier determinada**, ocorrerá crase:

Ex.: Eles retornaram **à casa** dos pais.

Ex.: Voltarei **à casa** do Fernando amanhã de manhã.

DICA 03

NÃO SE USA CRASE - ANTES DE NUMERAL

Ex.: A quantidade de candidatos não chegou **a dez.**

OBS.: Ocorre crase diante de **numeral ordinal** ou se o **numeral indicar horas**:

Ex.: Escrevi **à primeira** da turma.

Ex.: O show será **às 15 horas**.

Ex.: A aula vai das 8 **às 11 horas.**

DICA 04

NÃO SE USA CRASE - ANTES DA PALAVRA TERRA (= CHÃO FIRME)

Ex.: Ao descer **a terra**, o capitão foi recebido com honras.

Ex.: Os navegantes retornaram **a terra** ao amanhecer.

OBS.: se a palavra "terra" estiver **especificada** ou se **referir** ao **planeta**, ocorrerá crase:

Ex.: Chegarei hoje **à terra de meus pais**.

Ex.: Os astronautas não retornaram **à Terra** no dia previsto.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 05

USO ESPECIAL DE CRASE

Topônimos (nome de lugar): GOSTAR DA CIDADE/ PAÍS....

MACETE:

Feminino ou neutro especificado: admitem crase!
(eu vou a Bahia, eu volto **DA** Bahia)

Neutro sem especificador: não admite crase!
(eu goste **DE** Belo Horizonte)

Ex.: Voltou à Belo Horizonte **dos barezinhos.**
VTI neutro+ especificador

Ex.: Retornou à Bahia. (MACETE: Retornou **DA** Bahia)
VTI

Ex.: Iria a Campinas.
(Eu volto **DE** campinas→ neutro/ sem especificador)

Ex.: Iria à França.
(Eu volto **DA** França)

DICA 06

USO ESPECIAL DE CRASE - QUE/DE

Usa-se crase **sempre** que **"a"** tiver valor de "aquela" ou subtender palavra feminina.

Ex.: Referiu-se à **que** falava mais alto.
(a+a) - aquela

Ex.: Fez alusão à **de** roupa rosa.
(a+a) – aquela

DICA 07

ATENÇÃO!

Exceções, pois admitem artigo!!!
Pronomes "mesma", "outra", "própria",
"senhora" e "senhorita" admitem crase.

DICA 08

FIQUE LIGADO! - **CRASE ANTES DE PRONOMES** – à que/ à qual

Ocorre crase **se**, ao **substituirmos** por um **correspondente masculino**, o resultado for **ao que**, **ao qual**.

À que

(...) é a realocação da comunidade para uma área equivalente **à que** ela vive hoje.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

(...) é a realocação da comunidade para um terreno equivalente **ao que** ela vive hoje.

Ao qual

(...) em Cuba, onde agora se recupera da quarta cirurgia **à qual** teve de se submeter...

(...) em Cuba, onde agora se recupera do quarto procedimento cirúrgico **ao qual** teve de se submeter...

DICA 09

Caso em que a **crase sempre ocorre**:

Em locuções adverbiais, prepositivas e conjuntivas de que participam palavras femininas.

Por exemplo:

à tarde / às ocultas / às pressas / à medida que / à noite / às claras / às escondidas / à força / à vontade / à beça / à larga / à escuta / às avessas / à revelia / à exceção de / à imitação de / à esquerda / às turras / às vezes / à chave / à direita / à procura / à deriva / à toa / à luz / à sombra de / à frente de / à proporção que / à semelhança de / às ordens / à beira de ...

JÁ CAIU RECENTEMENTE! QUEREM VER?!

... No trecho "No momento em que eu levava o garfo à boca", no terceiro parágrafo, o sinal indicativo de crase empregado em "à" poderia ser suprimido, sem prejuízo para a correção gramatical do trecho. **Resposta**: **Errado**. **Justificativa:** trata-se de locução adverbial feminina. logo, o sinal indicativo de crase **não pode ser suprimido!**

DICA 10


PARA NÃO ESQUECER!

Uso **facultativo** da crase = pronomes **possessivos** femininos (sua / minha).

Uso **proibido** da crase = pronomes **demonstrativos** (esta / essa).

DICA 11

SINTAXE DA ORAÇÃO E DO PERÍODO

Verbos de ligação: **ligam o sujeito a um predicativo do sujeito**. Para o verbo ser de ligação, é necessário estar na lista e ter predicativo do sujeito.

 OBS: (se não tiver sujeito, não tem verbo de ligação, não pode ser sujeito inexistente. O sujeito deve ser existente→ determinado ou indeterminado → Ex.: Era-se feliz no passado)

 OBS: o verbo de ligação **tem que ter sujeito e predicativo do sujeito**.

 OBS: o verbo de ligação **pode vir seguido de adjuntos adverbiais e não admite objeto direto (OD)**, **nem objeto indireto (OI)**.

Ex.: Ela **está** feliz.

→ **Sujeito**: Ela.



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

→ **Predicativo** (característica): Feliz (variável) → predicativo do sujeito.

→ **Verbo** "Está"

📌 Verbo de ligação (liga sujeito ao predicativo), para identificá-lo se deve analisar:

LISTA DE VERBOS DE LIGAÇÃO
Ser
Estar
Permanecer
Ficar
Continuar
Tornar-se
Parecer
Viver (no sentido de estar)
Andar (no sentido de estar)
Virar (no sentindo de tornar-se)

👉 São verbos de ligação **quando acompanhados de predicativo do sujeito**.

DICA 12

VERBOS INTRANSITIVOS

📌 **Não** apresentam **objeto direto (OD)** e nem **objeto indireto (OI)**.

📌 Podem vir seguidos de adjuntos adverbiais e/ou predicativos.

📌 Nem sempre apresentam sentido completo.

🔎 Ex.: **Os rapazes estavam na sala de espera**.
(**sujeito**) (**VI**) (**adjunto adverbial de lugar**)

🔎 Ex.: **Ocorreu um acidente no local**.
(**VI**) (**sujeito**) (**adjunto adverbial de lugar**)

👉 **Dica rápida sobre sujeito**:

1) Tentou colocar sujeito desinencial (ele, nós) e viu que não é o caso.

2) Verificou se é algum caso de sujeito inexistente e viu que não se trata → **Conclusão**: **O sujeito está expresso na frase "um acidente ocorreu".**



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 13

VERBOS TRANSITIVOS DIRETOS (VTD)

📌 Exigem complemento verbal **sem necessidade de preposição**, admitem as perguntas ALGO ou ALGUÉM.

📌 Admitem adjuntos adverbiais e/ou predicativos.

🔎 Ex.: **Considerou** **a decisão** **justa** naquele momento

(**VTD**) (**OI**) (**pred. Obj.**) (ad. adj.)

→ **Sujeito**: Ele (sujeito elíptico, desinencial, oculto).

→ **Adjunto adverbial de tempo**: Naquele momento.

→ **Predicativo do objeto**: Justa.

→ **Pergunta**: Quem considera, CONSIDERA ALGO! No caso acima, considera "a decisão".

🔎 Ex.: Mudança **implica** progresso.

(**VTD**)

→ **Sujeito**: Mudança.

→ **Adjunto adverbial**: não tem no exemplo.

→ **Predicativo**: Não tem no exemplo.

→ **Pergunta**: Implica algo.

⚠ **ATENÇÃO!**
Implicar no sentido de "acarretar" **não** tem preposição.

DICA 14

VERBOS TRANSITIVOS INDIRETOS VTI

📌 Exigem complemento verbal que se liga ao verbo por meio de preposição;

OBS.: **ocasionalmente, a preposição ficará subentendida**.

📌 Admitem adjuntos adverbiais e/ou predicativos;

📌 Admitem as perguntas: algo ou alguém? Precedidas de preposição (principais preposições: a, de, em, para, com, por, sobre).

🔎 Ex.: **Pensava** no futuro.

(**VTI**) (OI)



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

→ **Sujeito**: Eu (sujeito elíptico, desinencial, oculto).

→ **Adjunto adverbial**: Não tem no exemplo.

→ **Predicativo**: Não tem no exemplo.

→ **Pergunta**: Quem pensa, pensa em alguma coisa → VTI

Ex.: Não **me** interessa **essa explicação**

(ad.adv) (**OI**) (VTI) (**sujeito**)

→ **Sujeito**: Essa explicação

→ **Adjunto adverbial de negação**: Não.

→ **Predicativo**: Não tem no exemplo.

→ **Pergunta**: Isso interessa você, ou isso interessa A você? R: A VOCÊ → VTI → **a preposição está subentendida**. **ATENÇÃO!**

DICA 15

VERBO TRANSITIVO DIRETO E INDIRETO

Em suma, possuem conteúdo e **exige dois completos**:

Um com **preposição obrigatória**;

Outro **sem preposição**.

Ex.: Luiza ofereceu um presente à Júlia.

"um presente" → Objeto direto (OD)

"À Júlia" → Objetivo indireto (OI)

Tome nota! Os pronomes oblíquos: o, a, os, as, **são sempre objetos diretos**. Já os pronomes oblíquos: lhe e lhes **são sempre objetos indiretos.** Por sua vez, os demais pronomes oblíquos (me, te, se, nos, vos) **são ora objeto direto, ora objeto indireto**, dependendo sempre da predicação verbal.

Explicando melhor... Contração dos verbos com os pronomes:

O pronome oblíquo "**lhe**" substitui **OBJETO INDIRETO**. Ex.: Eu obedeço **a minha mãe.** Contraindo: Eu **lhe** obedeço. Ex.2: Entreguei o caderno a minha mãe. Contraindo: Entreguei-**lhe** o caderno ou: Entreguei **lho** (substituição dos dois termos; lho = lhe + o).

Os pronomes oblíquos "**o**", "**a**", "**os**", "**as**" substituem os **OBJETIVOS DIRETOS**. Ex.: Eu vi Maria na escola. Contraindo: Eu a vi na escola.

Em verbos terminados em **R, S** ou **Z**, os pronomes assumem as formas **lo**, **la**, **los**, **las**, cortando-se o **R**, **S** ou **Z**. Ex.1: Vou auxilia**r** Marina. / Vou auxiliá-**la**. Ex.2: Pu**s** o livro sobre a mesa. / Pu-**lo** sobre a mesa. Ex.3: Fi**z** o dever. / Fi-**lo**.



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

Em verbos terminados em **ão**, **õe**, **am**, **em (sons nasais)**; os pronomes recebem a forma **no**, **na**, **nos**, **nas**. Ex.: Trag**am** o preso. / Tragam-**no**. Ex.2: Estudar**ão** a matéria. / Estudarão-**na**. Ex.3: Entregu**em** os materiais / Entreguem-**nos**. Ex.4: P**õe** a bolsa sobre a mesa. / Põe-**na** sobre a mesa.

DICA 16

OBJETO INDIRETO PLEONÁSTICO

Tome nota! Ex.: **Ao avarento**, nada **lhe** satisfaz.

OI **OI PLEONÁSTICO**

Explicando.... O verbo "satisfazer" é transitivo indireto. No exemplo, como se nota há **dois objetos diretos.**

"Ao avarento" → Objeto indireto.

"lhe" → Objeto indireto pleonástico.

DICA 17

OBJETO DIRETO PREPOSICIONADO

Tome nota! Em certos casos, o objeto direto (OD) costuma vir regido de preposição. Isso acontece:

COM VERBOS QUE EXPRIMEM CONFIANÇA: Ex.: Amo a Deus.
POR NECESSIDADE DE CLAREZA: Ex.: O sapo matou à rã. Explicando... se tirarmos a preposição, o sentido fica ambíguo: não se sabe se foi o sapo que matou a rã ou foi a rã que matou o sapo.
PARA DAR REALCE AO OD: Ex.: O soldado sacou da espada.
QUANDO VEM ANTECIPADO (É OBRIGATÓRIO): Ex.: A Abel matou Caim.

ATENÇÃO!
Quando o objeto direto (OD) preposicionado for constituído pelos pronomes oblíquos tônicos (mim, ti, ele, ela, vós, eles, elas) é **obrigatório o uso da preposição!** Ex.: Eu ofendi Mauro. (ofender → **transitivo direto**) / Eu ofendi **a** ele.

DICA 18

Tome nota! Existem orações sem sujeito (ou sujeito inexistente), **porém nunca sem predicado!**

Casos de oração sem sujeito:

HAVER com valor existencial;

HAVER/FAZER/ESTÁ indicando tempo decorrido ou fenômeno natural (Ex.: Está tarde.);

- Fenômenos naturais;

Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

Verbo SER indicando data/hora/distância. Ex. são (Verbo intransitivo) duas horas (adjunto adverbial de tempo) - Chega de/ basta de/ passa de.

 **Não esquecer!** No caso de oração sem sujeito, **o auxiliar não varia!**

Ex.: Vai fazer três anos que não vejo Lucas.

 **ATENÇÃO!**
Quando **os verbos são usados de forma figurada**, pode haver sujeito! Ex.: Choveram **rosas** no casamento da Luiza.

Verbo haver – sentido existencial.

Ex.: Coisas novas precisam **HAVER** para que ela se decidisse. → ERRADA

Coisas novas **PRECISA** HAVER para que ela se decidisse → CORRETA

Objeto. direito   Oração sem sujeito

 OBS.: **HAVER**→ sentido existencial, verbo sempre fica sempre na **3ª** pessoa do singular e contamina os verbos auxiliares. Então a **impessoalidade do verbo impessoal principal** é **transmitida** aos verbos **auxiliares**.

 OBS.: **Toda vez** que o **"HAVER" é existencial** é caso de **oração sem sujeito**.

DICA 19

ADJUNTOS ADVERBAIS

São palavras ou expressões que **exprimem circunstâncias**.

Podem ser representados por **advérbios ou locuções adverbiais**. Os advérbios são invariáveis. As locuções adverbiais podem variar. Quando é representado por advérbio, a palavra é invariável. Ex.: Hoje, amanhã. As locuções adverbais podem modificar.

Os adjuntos adverbiais podem acompanhar **qualquer tipo** de verbo.

Nem sempre é possível categorizá-los.

 Obs.: Os principais tipos de adjunto adverbiais: lugar, tempo, modo, causa, finalidade, dúvida, negação, afirmação, intensidade, companhia, concessão, conformidade, meio, instrumento ... → **REPITA-SE:** Nem todo adjunto adverbial tem categorização!!!

Adjuntos adverbiais admitem perguntas: ONDE, COMO, POR QUE, PARA QUE ...

Ex.: Ele (**sujeito**), morreu (**verbo intransitivo**) no rio de janeiro (**adjunto adverbial de lugar**), às **20** horas (**adjunto adverbial de tempo**), de tuberculose (**adjunto adverbial de causa**), com a mão no coração (**adjunto adverbial de modo**).

Ex.: Ela (**sujeito**) encontrou (**VTD**) no local (**adjunto adverbial de lugar**) o rapaz (**OD**) na hora marcada (**adjunto adverbial de tempo**).

Ex.: Ela (**sujeito**) estava entre amigos. (**→ trata-se de circunstância → adjunto adverbial**).



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 20

PREDICATIVOS

Podem acompanhar qualquer tipo de verbo. Exprimem qualidade, característica ou estado. Podem ser representados por: **adjetivos, pronome, numerais, substantivos, ou locuções adjetivas.** Podem se referir tanto ao sujeito quanto ao objeto.

Ex.: A vida é **isso.**

Sujeito VL **predicativo**

Ex.: Somos **quatro**.

VL **predicativo do sujeito**

(Sujeito: nós)

Ex.: Ela encontrou os pais **nervosos** (predicativo objeto direto)

Sujeito VTD OD **predicativo OD**

Ex.: Ela (Sujeito) encontrou (VTD) os pais (OD) **nervosa** (predicativo do sujeito)

Ex.: Ele é um **banana** - Classe: **substantivo (precedido por artigo)**

Sujeito VL **Predicativo do sujeito → valor substancial**



Diferente de:

Ex.: Homem banana está na moda

adjetivo VI Adjunto adverbial

sujeito



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

INFORMÁTICA

DICA 21

EDIÇÃO DE TEXTOS, PLANILHAS E APRESENTAÇÕES (AMBIENTES MICROSOFT OFFICE – WORD, EXCEL E POWERPOINT - VERSÃO O365)

ESTRUTURA DO WORD

A janela do documento do Word é composta pelos seguintes componentes:

📌 **Barra de Títulos** - Barra que exibe o nome do documento que está sendo editado, o nome do usuário que está logado e um botão com as opções de Ocultar a faixa de opções, Mostrar Guias e Mostrar Guias e Comandos.

📌 **Barra de Status** - Contém informações do documento, como número de páginas, quantidade de palavras e o idioma. E opções de visualização como Modo de Leitura, Layout de Impressão, Layout da Web barra para zoom.

📌 **Barra de acesso rápido** - Barra para salvar, desfazer uma ação (CTRL + Z), Repetir digitação (CTRL + R) e visualizar impressão. Além disso, é personalizável, ao clicar na setinha ao lado de Repetir digitação, um menu será apresentado com opções para serem colocados a esta barra .

📌 **Página** - É o documento que é feito e inclui acima e ao lado esquerdo as réguas, que definem as margens do documento.

DICA 22

FAIXA DE OPÇÕES GERAIS

As faixas de opções gerais estão presentes nos **três programas**: Word, Excel e Powerpoint. Com **exceção** da Guia Arquivo, elas podem ser personalizadas (Mostrar/ocultar comandos) e movidas de lugar. As guias são divididas em grupos, para cada programa os grupos podem variar. As **guias gerais** que são **fixas**: Página Inicial, Inserir, Arquivo, Revisão, Exibir.

DICA 23

FAIXA DE OPÇÕES DO WORD

Assim como as barras de títulos, acesso rápido e status, é uma das barras do Word. A faixa de opções apresenta Guias e Comandos. As guias podem ser **personalizadas**, ocultadas e movidas, **exceto** a guia arquivo que não pode ser ocultada ou movida. As guias são Arquivo, Página Inicial, Inserir, Design, Layout, Referências, Correspondências, Revisão, Exibir e Ajuda.

📌 As guias são divididas em grupos.

DIVISÃO DOS GRUPOS
Página Inicial - Grupos
Área de transferência, Fonte, Parágrafo, Estilos, Editando, Voz.
DIVISÃO DOS GRUPOS



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

Inserir - Grupos
Páginas, Tabelas, Ilustrações, Suplementos, Comentários, Cabeçalho e Rodapé, Texto, Símbolos.
Design - Grupos
Formatação do Documento, Plano de Fundo da página.
Layout - Grupos
Configurar Página, Parágrafo, Organizar.
Referências - Grupos
Sumário, Notas de Rodapé, Pesquisar, Citações e bibliografia, Legendas, Índice.
Correspondências - Grupos
Criar, Iniciar Mala Direta, Gravar e Inserir Campos, Visualizar Resultados, Concluir.
Revisão - Grupos
Revisão de Texto, Acessibilidade, Idioma, Comentários, Controle, Alterações, Compara, Proteger, Tinta.
Exibir - Grupos
Modos de Exibição, Movimentação de Páginas, Mostrar, Zoom, Janela, Macros, SharePoint.
Ajuda - Grupos
Ajuda.

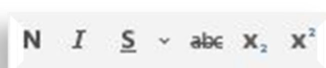
DICA 24

ÍCONES DO WORD – FORMATAÇÃO


Ícones despencam em prova!

Ícones que alteram a formatação do texto. Apresentados respectivamente:

Negrito, *Itálico*, Sublinhado, ~~tachado~~, subscrito (A_{100}), sobrescrito (A^{100}):



Escolher fonte, Tamanho da fonte, Aumentar fonte, Diminuir fonte, Maiúscula e Minúscula, Limpar toda a formatação:



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com



Efeitos de texto e Tipografia, Cor de Realce, Cor da fonte:



O “colar” possui algumas opções que são:



Manter formatação original, Mesclar formatação, Imagem, Manter somente texto:

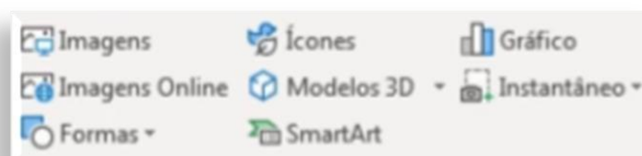


DICA 25

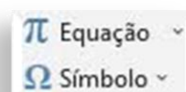
ÍCONES DO WORD - INSERIR

Ícones que inserem elementos no documento:

O instantâneo faz um print de uma janela selecionada pelo usuário que está aberta no momento e insere no documento:



Equação - inserir equações matemáticas ou pode criar suas próprias equações.
Símbolo - insere símbolos que não estão presentes no teclado:



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

Insere Links que podem ser um link para um arquivo externo ou site, um indicador (permite pular para uma parte específica no texto) ou uma referência cruzada (Faz referência a lugares específicos no documento, como títulos, ilustrações e tabelas):



DICA 26

ÍCONES DO WORD - ORGANIZAÇÃO DO TEXTO

Ícones que organizam o texto:

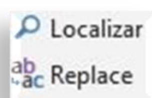
Alinhar à esquerda, Centralizar, Alinhar à direita, Justificar, Espaçamento de Linha e Parágrafo, Sombreamento, Bordas:



Bullets (cria marcadores), Numeração (cria uma lista numerada), Lista de Vários Níveis, Diminuir Recuo, Aumentar Recuo, Classificar (Organizar em ordem alfabética ou numérica), Mostrar Tudo:



Localizar é para procurar uma palavra no texto. Replace é para procurar e substituir um texto por outro:



DICA 27

ÍCONES DO WORD - EXIBIÇÃO

Nova Janela - abre uma segunda janela de documento para que se possa trabalhar em diferentes locais ao mesmo tempo.

Organizar Tudo - Empilha as janelas abertas para que possa ver todas de uma vez

Dividir - Visualize duas seções do documento ao mesmo tempo.



Alternar Janelas - Alternar rapidamente para outra janela aberta:



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com



Colocar a página com 100% do tamanho:



DICA 28

WORD ONLINE

É possível utilizar a versão online do Word, através do Onedrive Live, a ferramenta online é gratuita, diferentemente da versão desktop que é paga. Algumas funções não estão disponíveis na versão online, como por exemplo a inserção de equações, apenas a inserção de símbolos. Um documento salvo no Word Online é salvo automaticamente no OneDrive.

DICA 29

ATALHOS DO WORD

Abrir Documento	**CTRL + A**
Salvar Documento	**CTRL + B**
Copiar	**CTRL + C**
Copiar Formatação do Texto	**CTRL + SHIFT + C**
Colar	**CTRL + V**
Colar somente formatação	**CTRL + SHIFT + V**
Colar Especial	**CTRL + ALT + V**
Recortar	**CTRL + X**
Negrito	**CTRL + B**
Itálico	**CTRL + I**
Sublinhado	**CTRL + S**
Desfazer	**CTRL + Z**
Repetir / Refazer	**CTRL + R**
Refazer	**CTRL + Y**



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

Selecionar Tudo	**CTRL + T**
Imprimir	**CTRL + P**
Visualizar Impressão	**CTRL + F12**
Novo documento	**CTRL + O**
Localizar	**CTRL + L**
Substituir (Replace)	**CTRL + U**
Alinhar à esquerda	**CTRL + Q**
Centralizar	**CTRL + E**
Alinhar à Direita	**CTRL + G**
Alinhar Justificado (Justificar)	**CTRL + J**
Inserir Hyperlink	**CTRL + K**
Inserir Comentário	**ALT + CTRL + A**
Inserir Página adicional	**ALT + CTRL + S**
Remover página adicional	**ALT + SHIFT + C ou ALT + CTRL + S**

DICA 30

ÍCONES DO POWERPOINT

Novo Slide - Acrescenta um novo slide, permite adicionar um novo slide já com um layout definido, ao clicar na setinha ao lado de slide.

Layout - Define o layout do slide, que pode ser: Slide de Título, Título e Conteúdo, cabeçalho da seção, etc.

Redefinir - Restabelecer as configurações padrão de posição, tamanho e formatação dos espaços reservados dos slides.

Seção - Organizar os slides em seções:



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

Configuram o Slide Mestre, Folheto Mestre e anotações mestras. O ícone com o raio é de Ideias de Design, auxilia na escolha de um tema que combina com a apresentação:



DICA 31

CONCEITOS - TRANSIÇÃO, ANIMAÇÕES E SLIDE MESTRE

Transições entre slides - é a forma como, durante a apresentação, será trocada de um slide para outro, pode ser de várias formas. A transição de slides é acessível através da Guia Transições. Várias transições definidas estão disponíveis para serem utilizadas. É possível acrescentar som, tempo de duração, e quais slides a transição irá afetar etc.

Animações - são utilizadas em **um único elemento dentro de um slide**, como título, gráfico, imagem etc. São acessíveis através da guia Animações.

Slide Mestre - é utilizado quando se deseja que todos os seus slides contenham as mesmas fontes e imagens.

Folheto Mestre - é utilizado para configurar a aparência de folhetos de apresentações incluindo o layout, cabeçalhos, rodapés e plano de fundo. Todas as alterações feitas no folheto mestre aparecem em todas as páginas do folheto impresso. É possível configurar quantos folhetos irão aparecer por página, assim como a orientação (retrato ou paisagem).

JÁ CAIU NA BANCA CESGRANRIO!

(Ano: 2018 Banca: CESGRANRIO Órgão: Petrobrás Cargo: Técnico de Administração e Controle Júnior)

Uma das formas para inserir logomarcas ou textos em um slide do MS PowerPoint 2016 em português, de modo que eles possam ser exibidos automaticamente em todos os outros slides da apresentação, é o uso do recurso de:

a) Folheto Mestre

b) Slide Mestre

c) Guias

d) Macros

e)Estrutura de Tópicos

Resposta: b

DICA 32

GUIAS DO POWERPOINT

O Powerpoint contém a faixa de opções que por sua vez é dividida em guias e comandos. As guias do Powerpoint são: Arquivo, Página Inicial, Inserir, Design, Transições, Animações, Apresentação de Slides, Revisão, Exibir, Gravação e Ajuda.

Página Inicial - Grupos



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

Área de transferência, Slides, Fonte, Parágrafo, Desenho, Editando, Voz, Designer.
Inserir - Grupos
Slides, Tabelas, Ilustrações, Suplementos, Links, Comentários, Texto, Símbolos, Mídia.
Design - Grupos
Temas, Variantes, Personalizar.
Transições - Grupos
Visualização, Transição para este Slide, Intervalo.
Animações - Grupos
Visualização, Animação, Adicionar Animação, Intervalo.
Apresentação de Slides - Grupos
Iniciar apresentação de slides, configurar, monitores.
Revisão - Grupos
Revisão de Texto, Acessibilidade, Idioma, Comentários, Comparar, Tinta.
Exibir - Grupos
Modos de Exibição de Apresentação, Modo de exibição Mestres, Mostrar, Zoom, Cor/Escala de Cinza, Janela, Macros.
Gravação - Grupos
Gravar, Conteúdo, Reproduzir Mídia Automaticamente, Salvar.
Ajuda - Grupos
Ajuda.

DICA 33

PRINCIPAIS ATALHOS DO POWERPOINT

Iniciar apresentação a partir do primeiro slide	**F5**
Novo Slide	**CTRL + M**
Iniciar apresentação a partir do Slide atual	**SHIFT + F5**
Pincel de Animação	**ALT + SHIFT + C**
Salvar apresentação	**CTRL + B**



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 34

FUNÇÕES PARA DATAS

Funções para datas são úteis quando desejamos realizar operações utilizando datas de forma dinâmica. Por exemplo, a função **=HOJE()** retorna a data atual no momento em que a planilha está sendo utilizada. Caso utilize a função **=AGORA()** será apresentado a data e a hora atual. É possível realizar operações com datas, por exemplo, se hoje é 01/01/2021, utilizar a fórmula **=HOJE()+1** retornará **02/01/2021**.

Considere que na célula A1 temos a data 01/01/2021 para os exemplos abaixo:

=DIA(A1)	Retorna o dia da data: 01
=DIA.DA.SEMANA(A1)	Retorna qual foi o dia da semana na data em questão: 6
=DIAS(data_final, data inicial)	Calcula a quantidade de dias entre as duas datas

DICA 35

FUNÇÕES CONT.NUM CONT.SE CONT.SES SOMASES

- Função **CONT.NUM** Calcula o número de células em um intervalo que contém números;
- Função **CONT.SE** Calcula o numero de células não vazias em um intervalo que corresponde a uma determinada condição;
- Função **CONT.SES** Conta o número de células especificadas por um dado conjunto de condições;
- Função **SOMASES** Adiciona as células especificadas por um dado conjunto de condições ou critérios.

JÁ CAIU NA BANCA CESGRANRIO!

(Ano: 2018 Banca: CESGRANRIO Órgão: PETROBRÁS Cargo: Técnico de Comercialização Logística Júnior)

Seja a seguinte planilha, criada via MS Excel 2016 em português:

	C	D	E
5	Nome1	X	1
6	Nome2	X	2
7	Nome3	Y	3
8	Nome1	Y	4
9	Nome2	Y	1
10	Nome2	X	1
11	Nome3	X	2

A execução da fórmula:

"=SOMASES(E5:E11;C5:C11;"=Nome2";D5:D11;"=X")" produz como resultado o valor

a) 1



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

b) 2

c) 3

d) 4

e) 5

Comentário: O intervalo que será utilizado para a soma é E5:E11. Os intervalos utilizados para buscar dados correspondentes serão C5:C11 e D5:D11. Onde tem Nome2 e X são nas linhas 10 e 2, logo somamos 2 + 1 = 3

Resposta: c

DICA 36

USO DE FÓRMULAS

As fórmulas são identificadas através do símbolo de **=** e podem incluir constantes, referências a células e funções.

Ex.: =A1***10%** + soma(A2:A10)

10 por cento de A1 somado a soma total de A2 a A10.

O usuário pode definir suas próprias fórmulas utilizando operadores como soma, multiplicação, divisão, exponenciação, porcentagem e operadores de comparação > (maior que) < (menor que) <= (menor ou igual) >= (maior ou igual).

Os **dois pontos :** representa que existe um intervalo na fórmula:

Ex.: A1:A10 de A1 até A10

O **ponto** e **vírgula ;** representa que está separando os termos da fórmula e é utilizado para separar argumentos:

Ex.: =SE(A1>B1;"Verdadeiro"; "Falso") o ponto e vírgula separa os 3 argumentos

A1>B1, Verdadeiro e Falso.

DICA 37

FUNÇÕES

Funções são predefinidas e tem o objetivo de **retornar uma informação** dentro da planilha. As funções recebem argumentos, que pode ser um número, pode ser um intervalo, uma referência a outra célula.

Ex.: **=ABS(-20)** Retorna o valor absoluto de -20 que é 20.

=SOMA(A1:A10) Retorna a soma dos números contidos nas células A1 até A10.

As funções podem ter funções em seus argumentos.

Ex.: **=SE(SOMA(A1:A4)>7**; "APROVADO"; "REPROVADO").

A função SE tem **três argumentos**, no primeiro argumentos temos a função de **soma**, caso o resultado dessa função seja maior que **7**, na célula aparecerá APROVADO, caso contrário, será REPROVADO.

DICA 38

REFERÊNCIA A CÉLULAS



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

A referência às células pode ser de **três** formas: **relativa**, **mista** ou **absoluta**. A referência relativa é quando indicamos uma célula em outra célula. Por exemplo, o conteúdo da célula **A1** é **=A2*B2. A2** e **A5** são referências relativas. Caso essa fórmula de **A1** fosse copiada para outra célula, a referência seria alterada. As referências mista e absoluta fazem uso do caracter **$**. A referência mista será utilizada quando desejamos manter a referência a uma linha ou coluna, caso a referência seja a uma linha, faremos da seguinte forma **=$A1**, o caracter **$** fica antes da indicação da coluna, caso seja uma referência a uma linha **=A$1**, fica antes do numero da linha. A referência absoluta ocorre quando desejamos fazer referência a uma célula específica.

D4 =B1+B4+C4

	A	B	C	D
1	SALÁRIO	1.100		
2	COMISSÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	TOTAL
3	VENDEDOR 1	250	300	1650
4	VENDEDOR 2	250	150	1500

No exemplo acima, na célula **D4** temos uma referência absoluta a célula **B1**, essa fórmula foi copiada para a célula **D3** e a referência absoluta será mantida. Agora veja que temos uma referência relativa as células **B4**, **C4**, pois quando a fórmula for copiada para célula **D3**, ela será alterada para **B3** e **B4**.

DICA 39

FALAR SOBRE ELEMENTOS DE ORGANIZAÇÃO - MESCLAR, AJUSTAR, TEXTO PARA COLUNAS

Dentro da planilha do excel, é possível organizar as células para melhorar a visualização. **Mesclar** as células significa unir **duas** ou **mais** células para formar uma só. Pode ser feito através do ícone mesclar e centralizar na guia Página Inicial.

É possível **ajustar** o texto dentro de uma célula, utilizando quebra automática através do ícone .

Também é possível ajustar um texto em uma célula em várias colunas através da Guia Dados clicando no ícone de **texto para colunas** .

Uma janela irá aparecer para configurar, selecionando qual o delimitar (espaço, ponto e vírgula, tabulação etc).

DICA 40

FUNÇÕES PROCV (VLOOKUP), PROCH (HLOOKUP)

A função **PROCV** significa procurar um valor na vertical. Os argumentos da PROCV são:

(valor procurado, matriz_tabela, num_indice_coluna, [procurar_intervalo]).

Valor procurado é o valor que deseja procurar, **matriz_tabela** é o intervalo onde se quer buscar, **num_indice_coluna** é a coluna que terá seu valor correspondente retornado e se a busca é exata (FALSO) ou aproximada (VERDADEIRO).

PROCH faz uma busca na horizontal. Os argumentos são semelhantes ao anterior:

Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

(valor procurado, matriz tabela, número da linha) que terá seu valor correspondente retornado e o tipo de busca se é exato (FALSO) ou aproximado (VERDADEIRO).

JÁ CAIU NA BANCA CESGRANRIO!

(Ano: 2018 Banca: CESGRANRIO Órgão: LIQUIGÁS Cargo: Técnico de logística)

Considere a Figura a seguir extraída do MS Excel 2016 em português.

J10 =PROCV(A2;B1:D5;2;FALSO)

	A	B	C	D	E	F
1	5	1	5	1		
2	4	2	4	2		
3	3	3	3	3		
4	2	4	2	4		
5	1	5	1	5		
6						

De acordo com a Figura, o valor da célula J10 será:

a) 1

b) 2

c) 3

d) 4

e) 5

Resposta: b

Comentário: A2 tem valor 4, o universo da busca será as colunas B, C e D. O 2 indica qual a coluna deverá ter seu valor correspondente escolhido, que nesse caso é a coluna C (1 = coluna B, 3 = coluna D). Desta forma, o PROCV encontrará o valor de B4 = 4 e o valor correspondente na coluna C é C4 que é 2.

Resposta 2.

Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

DICA 41

NOÇÕES DE ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

ESTRATÉGIAS GENÉRICAS DE "PORTER" (MICHAEL EUGENE PORTER)

As estratégias genéricas de Porter **visam a escolha da estratégia** dentro de **3** (três) possibilidades.

📌 **Estratégia de Custo**: a organização escolhe ter um **baixo custo** e repassa para o cliente a um valor acessível.

📌 **Estratégia de Diferenciação**: a ideia é **agregar valor ao cliente**, aquilo que se torna um diferencial competitivo para os clientes. Exemplo – status, conveniência e outros.

📌 **Estratégia do Enfoque**: a organização dará enfoque a um **nicho de mercado mais segmentado**, ofertando produtos ou serviços para um determinado tipo de cliente específico. Exemplo: uma loja de roupa tamanho EXGG.

DICA 42

ESCOLHA DAS ESTRATÉGIAS

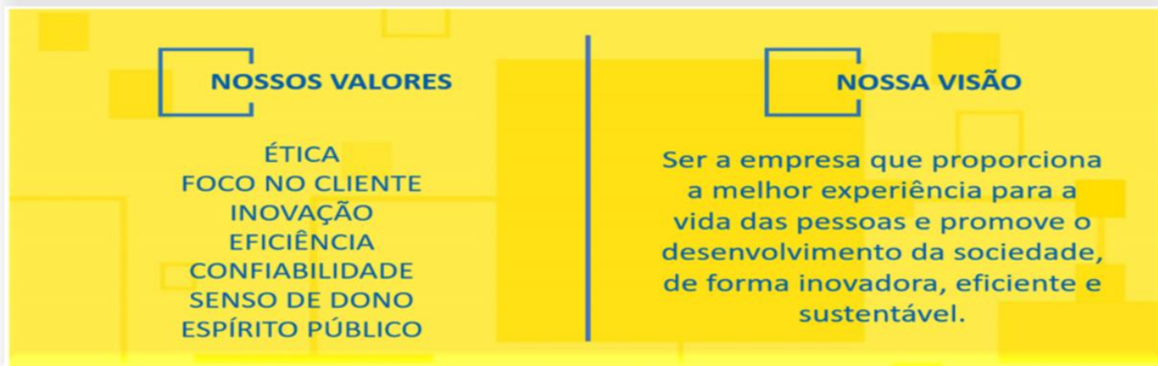


Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 43

NOÇÕES DE ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

MISSÃO, VISÃO E VALORES

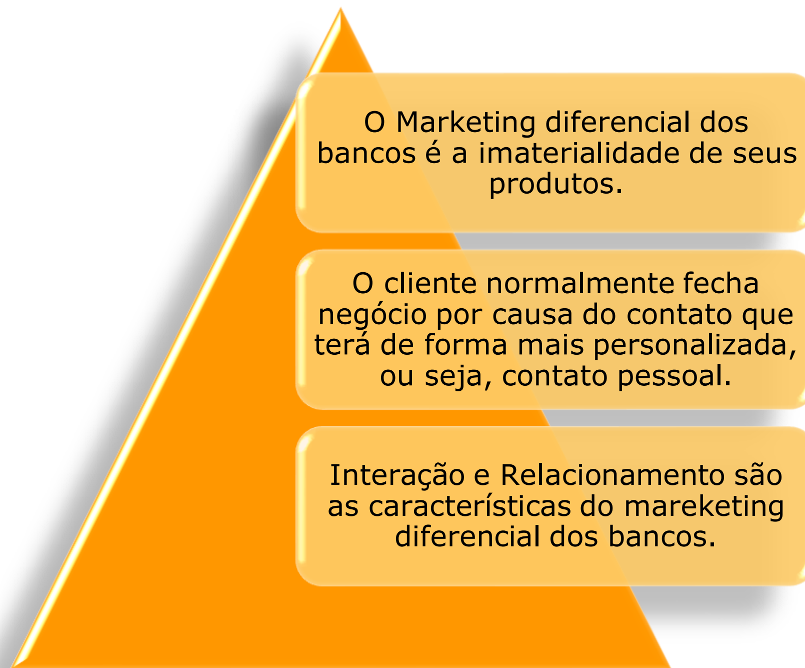


- **Missão -** Razão de Ser, propósito, existência.
- **Visão -** Pretende ser, chegar, estar.
- **Valores -** Crenças, padrões, comportamento.

DICA 44

MARKETING DIFERENCIAL

Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com



DICA 45

NOÇÕES DE ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

NÍVEIS DE SEGMENTAÇÃO



DICA 46

MODALIDADES PRINCIPAIS DE SEGMENTAÇÃO



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

Geográfica	Demográfica	Psicográfica	Comportamental
•localização •território •concentração •centro de compras	•idade •sexo •renda •domícilio •profissão	•estilo de vida •hábitos •costumes	•Frequencia de compras •tomada de decisão

DICA 47

GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

FATORES QUE INFLUENCIAM NA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

📌 **Qualidade no local** – Veja como o item é importante, você chegar ao destino/local e reparar como todas as **coisas estão no seu devido lugar**. A organização é um fator determinante, assim como a limpeza e o ambiente arejado. É um fator tão importante que podemos pegar como exemplo as agências bancárias, normalmente bem organizadas, arejadas e limpas. Isso fará com que você se **sinta bem no ambiente**.

📌 **Experiência dos colaboradores** – é outro fator importante dento dos aspectos que influenciam os clientes, reparamos muito e é perceptível também.

📌 **Desempenho** – Nem sempre o colaborador terá a experiência, mas você perceberá se ele está procurando ter o melhor desempenho possível e assim **entregar um atendimento de qualidade**.

📌 **Organização no atendimento** – Não tem coisa pior você se deparar com um **atendimento desorganizado**. Imagine a situação de chegar a uma agência bancária e não saber ao certo quando será atendido ou simplesmente perceber situações de pessoas sendo atendidas primeiro, mesmo que tenham chegado à agência depois de você.

📌 **Opinião de outros clientes** – Considero o item mais relevante sobre a experiência que o cliente terá com a organização. Normalmente compramos ou deixamos de comprar pelo simples **fato de ouvir o que os outros têm a dizer sobre a organização**.

DICA 48

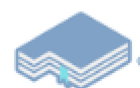
APRENDIZAGEM E SUSTENTABILIDADE ORGANIZACIONAL

APRENDIZAGEM

Treinamento	Desenvolvimento	Sustentabilidade
•Processo educacional a curto prazo. Focado na tarefa	•Processo a medio e longo prazo. Focado na carreira.	•Responsabilidade Social, Ambiental e Financeira

O processo de aprendizagem ocorre tanto para a **organização** como também para os **colaboradores**.

O aprendizado é **contínuo e constante**, visa uma **melhoria contínua**.



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 49

SUSTENTABILIDADE

Diretrizes

- Gestão adequada dos resíduos

Qualidade de vida no trabalho

- Condições de segurança e saúde

Compras

- Sustentável
- Coletiva

DICA 50

GESTÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

FERRAMENTA PARA MELHORIA DA QUALIDADE

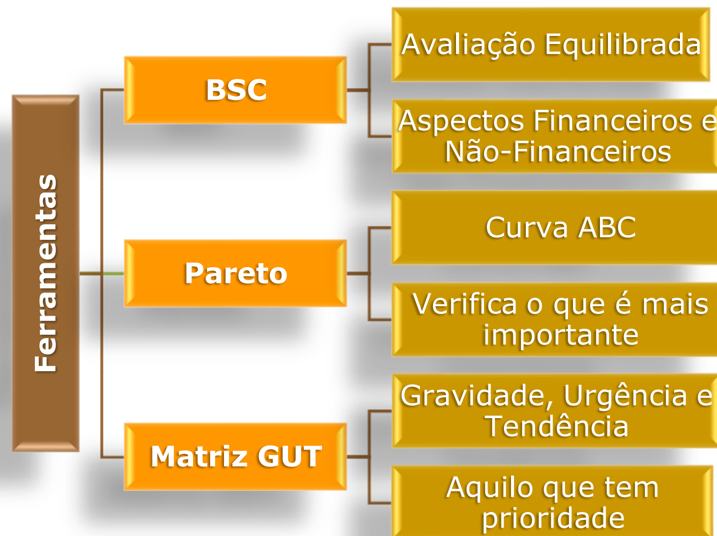
📌 **Ciclo PDCA** – ferramenta de gestão também conhecida como **Ciclo de Deming**, pois faz alusão ao teórico William Edwards Deming, estatístico que fez muito sucesso após a segunda guerra mundial no Japão por ter contribuído com a retomada daquele país em vários sentidos. Ele (Deming) frisava a necessidade de **produção de alta qualidade** e esse pensamento estava em consonância com a filosofia japonesa, aliás faz jus à **FILOSOFIA KAIZEN** que tem como significado a **melhoria constante** e sendo o **PDCA um ciclo**, logo é contínuo/constante.

DICA 51

FERRAMENTAS DE GESTÃO DA QUALIDADE



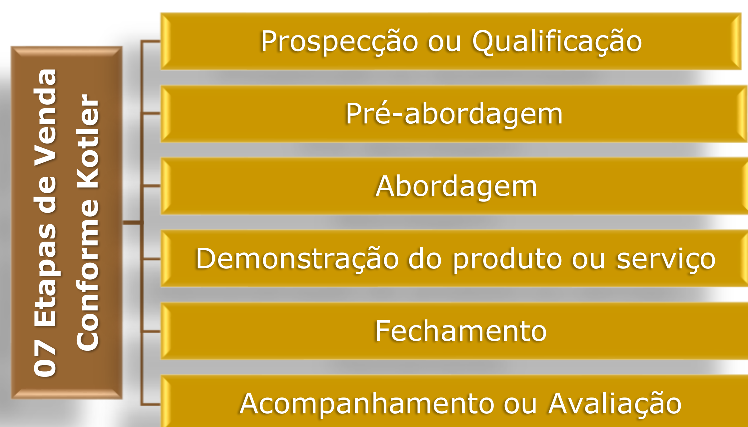
Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com



DICA 52

TÉCNICAS DE VENDAS

ETAPAS DE VENDAS



DICA 53

FASES DA VENDA



📌 **Pré-Venda -** Desde a **prospecção** (identificação dos clientes potenciais), passando pela **pré-abordagem** (aprendizado e conhecimentos dos clientes potenciais) e **abordagem** (escolha da forma como será a abordagem ao cliente.

📌 **Venda -** É a venda propriamente dita. **Apresentação e demonstração** do produto ou serviço. **Tratamento das objeções** e **fechamento**.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

Pós-Venda - É a entrega da **"promessa". O acompanhamento e feedback** por parte do cliente.

DICA 54

MARKETING X VENDAS





Marketing: Focado no Cliente, atender as necessidades, satisfação e expectativas do cliente.

Vendas: Focado no produto (tradicional).

⚠ **Cuidado!!!!** Gestão de Vendas se aproximou mais do marketing, pois passou a **focar no cliente e na sua necessidade**.

DICA 55

ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL EM VENDAS

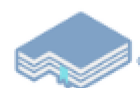


DICA 56

COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR E SUA RELAÇÃO COM VENDAS E NEGOCIAÇÃO

O comportamento do consumidor pode ser compreendido como um estudo, **visando analisar os sentimentos e percepções que direcionam o possível cliente a comprar**. As decisões tomadas pelo cliente se baseiam nessas duas situações (sentimentos e percepções), portanto são cruciais que a organização seja clara e saiba lidar com as dificuldades do dia a dia. Podemos entender **como uma jornada**, um passo de cada vez para fazer com que o cliente tome a decisão de adquirir o produto ou serviço.

Os gestores devem, por meio da gestão estratégica e marketing, **estudar o comportamento dos clientes ou potenciais clientes**, o propósito é compreender possíveis mudanças e consequentemente nivelar as ações de vendas para que o cliente continue comprando da organização.



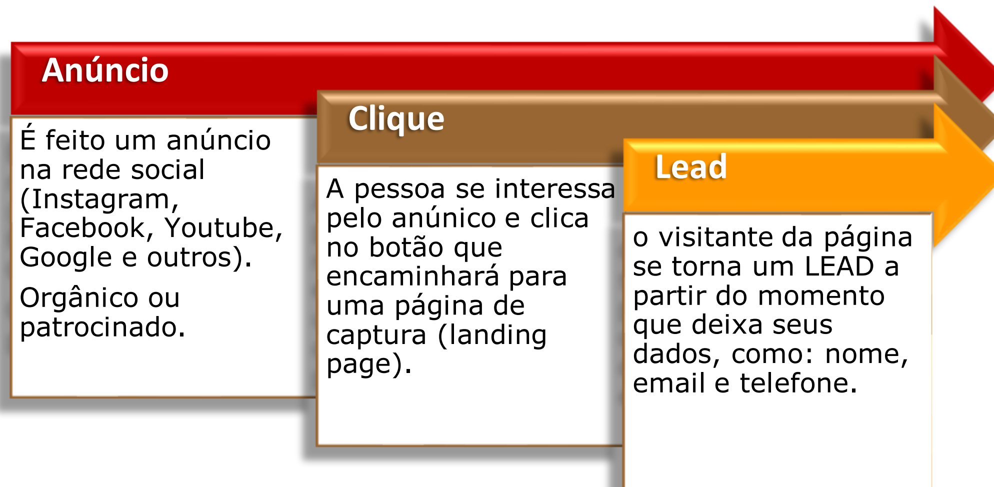
Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

"O comportamento de compra complexo envolve um processo de três etapas. Primeiro, o comprador desenvolve crenças sobre o produto. Segundo, desenvolve atitudes sobre o produto. Terceiro, ele faz uma escolha refletida." (KOTLER, 2000, p.199)

DICA 57

NOÇÕES DE MARKETING DIGITAL

Como ocorre a captura de um LEAD?



DICA 58

GATILHOS MENTAIS



DICA 59

ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

CAPACIDADE CIVIL



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

A deficiência

- **NÃO** AFETA A PLENA CAPACIDADE CIVIL

inclusive, para

- Casar-se ou constituir união estável

Conservar sua fertilidade

- **VEDADA** esterilização compulsória

Direitos

- SEXUAIS E REPRODUTIVOS

DICA 60

DESENHO UNIVERSAL E TECNOLOGIA ASSISTIVA

Desenho Universal

- concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva.

Tecnologia Assistiva

- produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social

- **Desenho Universal**: **Concepção**.
- **Tecnologia Assistiva**: **Produto** ou **outros propriamente ditos**.

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

DICA 61

CONTABILIDADE FISCAL



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO (CCB)

Representando promessa de pagamento em dinheiro, decorrente de operação de crédito, de qualquer modalidade.

O objetivo é **facilita**r a **concessão** de **financiamentos** bancários.

Representa dívida em dinheiro, certa, líquida e exigível.

A CCB formaliza tudo em relação à operação pactuada entre a instituição financeira e seu cliente

DICA 62

OPERAÇÕES DE CRÉDITO E SERVIÇOS FINANCEIROS

Arrecadação de Tributos e Tarifas Públicas

Os convênios de arrecadação e pagamentos, realizados entre um ente público ou privado e uma instituição financeira oficial ou privada, podem compreender a arrecadação (pelas instituições financeiras) de tributos de competência federal, estadual ou municipal, contribuições sociais, preços públicos devidos a concessionárias de serviços púbicos, além da gestão de folha de pagamentos de clientes da instituição financeira.

Contas Garantidas

O cliente da instituição financeira, mesmo sem possuir crédito, pode movimentar uma conta corrente até determinado valor limite.

DICA 63

OPERAÇÕES DE CRÉDITO E SERVIÇOS FINANCEIROS

Capital de Giro

As empresas realizam suas operações comerciais geralmente com recebimento a prazo. Podem recorrer a alguma instituição financeira e pactuar um empréstimo de capital de giro, que irá suprir a necessidade de capital das empresas para as mais diversas finalidades.

Descontos de Títulos

Modalidade de crédito que envolve **direitos creditórios**.

Nas operações de desconto a instituição financeira concede um empréstimo utilizando como garantia o direito creditório.

DICA 64

OPERAÇÕES DE CRÉDITO E SERVIÇOS FINANCEIROS

Corporate Finance

Destinadas a aumentar o valor das empresas aos seus acionistas.

Os bancos de investimento são os grandes realizadores deste tipo de serviço.

É necessário prover equilíbrio entre as formas de financiamento das empresas e suas aplicações.

DICA 65

OPERAÇÕES DE CRÉDITO E SERVIÇOS FINANCEIROS



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaIarie@hotmail.com

Hot Money

São operações de curtíssimo prazo, em que os recursos podem ser deslocados de um mercado para outro com muita rapidez.

Serve para atender às necessidades imediatas de caixa das empresas.

Compror/Vendor

Compror: linha de crédito rotativo, para que a empresa financie o pagamento de fornecedores.

Vendor: limite de crédito rotativo que permite o vendedor faturar e receber a vista.

DICA 66

CRÉDITO DIRETO AO CONSUMIDOR (CDC)

Concedido pela instituição financeira, bancária ou não bancária, como as Financeiras, para a **aquisição** de **bens duráveis** (novos ou usados) e **serviços**.

Há a possibilidade de **converter** o bem financiado em **garantia da operação**, o que é interessante à instituição financeira e ao tomador do crédito.

DICA 67

CRÉDITO DIRETO AO CONSUMIDOR (CDC)

No CDCI há a figura do interveniente, que garante o adimplemento do contrato.

Os **prazos** figuram entre **3** e **48 meses**, sendo que, no caso de veículos, pode chegar a **72 meses**.

DICA 68

CRÉDITO RURAL

Modalidade especial de financiamento, concedido por instituição financeira, destinada **exclusivamente** às atividades agropecuárias. O crédito rural é tão prioritário no Sistema Financeiro Nacional que **25%** de todos os depósitos à vista feitos em instituições bancárias são provisionados para servirem de *funding* ao crédito rural.

DICA 69

CARTÕES

Cartão de Débito

Emitidos por instituições bancárias, a fim de permitir a movimentação da conta corrente a partir da realização de operações de compra (débitos).

Cartão de Crédito

Meio de pagamento, utilizado em compras a crédito.

Possui **2** espécies: básica e de benefícios.

O saldo devedor da fatura de cartão de crédito, quando não pago integralmente até o vencimento, somente pode ser mantido em crédito rotativo até o vencimento da fatura subsequente.

DICA 70



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE CARTÕES

A administradora de cartões promove a **integração** entre a instituição emissora, consumidor, bandeiras e fornecedores.

Não é uma instituição financeira, se considerada individualmente. Há que se considerar que, recentemente, instituições financeiras têm adquirido administradoras de cartão, de modo que concentram as operações.

Sua remuneração é derivada, principalmente, das **mensalidades cobradas na utilização das máquinas** que aceitam cartões de crédito e débito e de taxa sobre as vendas, cobradas dos fornecedores.

É comum as administradoras de cartões e as instituições financeiras participarem do mesmo grupo econômico.

Ex.: Itaú e Rede.

DICA 71

MERCADO DE CAPITAIS

VALORES MOBILIÁRIOS

Possuem extrema relevância no mercado de capitais, pois são eles os títulos negociados neste mercado.

Segundo a Lei 6.385/76, **são valores mobiliários**:

- as ações, debêntures e bônus de subscrição;
- os cupons, direitos, recibos de subscrição e certificados de desdobramento relativos a estes valores mobiliários;
- os certificados de depósito de valores mobiliários;
- as cédulas de debêntures;

DICA 72

VALORES MOBILIÁRIOS:

Ainda, conforme a Lei 6.385/76, **também são valores mobiliários**:

- as cotas de fundos de investimento em valores mobiliários ou de clubes de investimento em quaisquer ativos;
- as notas comerciais;
- os contratos futuros, de opções e outros derivativos, cujos ativos subjacentes sejam valores mobiliários;
- outros contratos derivativos, independentemente dos ativos subjacentes; e
- quando ofertados publicamente, quaisquer outros títulos ou contratos de investimento coletivo, que gerem direito de participação, de parceria ou de remuneração, inclusive resultante de prestação de serviços, cujos rendimentos advêm do esforço do empreendedor ou de terceiros.

DICA 73



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

VALORES MOBILIÁRIOS:

A lei define valores mobiliários a partir de **dois critérios**: **taxativo** e **exemplificativo**.

📌 Segundo a Lei 6.385,76, **não** são **valores mobiliários**:

- Os títulos da dívida pública federal, estadual ou municipal;
- Os títulos cambiais de responsabilidade de instituição financeira, **exceto** as debêntures.

DICA 74

VALORES MOBILIÁRIOS:

Em relação aos títulos, só podem ser **considerados** valores mobiliários **dependendo** do atendimento de **determinadas características**, algumas citadas abaixo:

- Uma pessoa deve entregar sua poupança a outra com o intuito de fazer um investimento;
- O investimento deve ser formalizado por um título ou por um contrato;
- O investimento deve ser coletivo, isto é, vários investidores devem realizar um investimento em comum.

DICA 75

VALORES MOBILIÁRIOS:

Ainda, em relação aos títulos, que podem ser **considerados** valores mobiliários, também é necessário que atendam as **características**, abaixo:

- O investimento deve ser feito com a expectativa de remuneração, cujo conceito é interpretado de maneira ampla, de forma a abarcar qualquer tipo de ganho;
- A remuneração deve ter origem nos esforços do empreendedor ou de terceiros que não o investidor terceiros, que não o investidor; e
- Os títulos ou contratos devem ser objeto de oferta pública, permitindo a captação da poupança pública.

DICA 76

AÇÃO

Valor mobiliário emitido pela companhia que confere ao seu titular o direito de participação societária na companhia, ou seja, a **posição de acionista.**

Art. 1º da Lei das Sociedades Anônimas: A companhia ou sociedade anônima terá o capital dividido em ações, e a responsabilidade dos sócios ou acionistas **será limitada ao preço de emissão das ações subscritas ou adquiridas.**

DICA 77

AÇÃO

📌 **Classificação** em relação à **espécie**:

- **Ordinárias:** Proporciona ao seu titular o exercício do direito de voto.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

Preferenciais: Proporciona ao seu titular preferências no exercício de direitos econômicos pertencentes aos acionistas. Os acionistas preferencialistas não possuem direito de voto nas deliberações em assembleias de acionistas, ou possuem restrições ao exercício deste direito.

O número de ações preferenciais sem direito a voto, ou sujeitas a restrição no exercício desse direito, não pode ultrapassar **50%** (cinquenta por cento) do total das ações emitidas.

De Fruição: Resultam da amortização das ações comuns ou preferenciais. Essa espécie não nos interessa (não são negociadas no mercado de valores mobiliários).

DICA 78

AÇÃO

Classificação em relação à **classe**:

Ordinárias: As ações ordinárias de COMPANHIA FECHADA poderão ser de classes diversas, em função de:

- Conversibilidade em ações preferenciais;

- Exigência de nacionalidade brasileira do acionista; ou

- Direito de voto em separado para o preenchimento de determinados cargos de órgãos administrativos.

Preferenciais: As classes das ações preferenciais indicam as preferências que possuem, de acordo com alguns critérios.

DICA 79

DEBÊNTURE

São **títulos de dívida** emitidos por sociedades por ações e que conferem aos seus titulares direitos de crédito contra a companhia emissora.

Não conferem **participação** no **capital social** da empresa, mas **sim** o direito ao **pagamento** de uma remuneração.

DICA 80

DEBÊNTURE

As condições da emissão das debêntures são deliberadas pela assembleia geral de acionistas.

Os acionistas que possuem ações ordinárias são, em regra, os responsáveis por deliberar a emissão de debêntures da companhia na assembleia geral.

DICA 81

BRAZILIAN DEPOSITARY RECEIPTS (BDRs)

Também chamado de certificado de depósito de valores mobiliários.

É um valor mobiliário emitido no Brasil que representa outro valor mobiliário emitido por companhias abertas (ou assemelhadas) com sede no exterior.

DICA 82

OUTROS VALORES MOBILIÁRIOS

Notas Promissórias



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

- Título de crédito que representa uma **promessa de pagamento**, do emissor (devedor) a determinado favorecido ou beneficiário (credor), de certo valor em certa data.

- Não são apenas as companhias abertas que podem emiti-las para distribuição pública!

- As sociedades limitadas e as cooperativas que tenham por atividade a produção, comercialização, beneficiamento ou industrialização de produtos ou insumos agropecuários, ou de máquinas e implementos utilizados na atividade agropecuária também podem emitir nota promissória para distribuição pública.

DICA 83

OUTROS VALORES MOBILIÁRIOS

Notas Promissórias

As notas promissórias destinadas à distribuição pública possuem prazo de vencimento de, no máximo, **360 dias**, enquanto as debêntures usualmente têm prazos mais longos.

Exceção: Não se sujeitam a este prazo de vencimento as notas promissórias que:

- Tenham sido objeto de oferta pública de distribuição com esforços restritos (destinadas a investidores qualificados e dispensadas de registro na CVM); e

- Contem com a presença de agente fiduciário dos titulares das notas promissórias.

DICA 84

BÔNUS DE SUBSCRIÇÃO

São **valores mobiliários** emitidos por **sociedades** por **ações**.

Conferem aos seus investidores o direito de subscrever ações do capital social da companhia, dentro do limite de capital autorizado no estatuto.

Em regra, a **decisão** pela **emissão** dos bônus de subscrição compete à **assembleia geral**, mas o estatuto da companhia pode atribuí-la ao conselho de administração.

DICA 85

CERTIFICADOS DE POTENCIAL ADICIONAL DE CONSTRUÇÃO (CEPAC)

São valores mobiliários **emitidos pelos municípios**.

Com o objetivo de recursos a serem aplicados em investimentos públicos de revitalização ou reestruturação de determinada área da cidade.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com

ATUALIDADES DO SISTEMA FINANCEIRO

DICA 86

BANCOS DIGITAIS

📌 Os principais serviços que um banco digital oferece são:

- conta corrente digital sem tarifa;
- cartão de crédito, em muitos casos sem anuidade;
- investimentos;
- seguros;
- consórcios;
- empréstimos.

DICA 87

BANCOS DIGITALIZADOS

Os bancos digitalizados são aqueles bancos tradicionais que oferecem soluções tecnológicas, plataformas digitais e canais interativos. Enfim, para ser considerado como um banco digital, uma instituição deve atender à três critérios:

- Processo não presencial: Os processos são todos online, tais como captura digital dos documentos e informações sobre o cliente.
- Digital dos documentos e informações sobre o cliente.
- Atendimento online: Por fim, a resolução de problemas ocorre apenas por meio de canais de contato online, tais como chat, e-mail e mensagem.

DICA 88

OPEN BANKING

📌 Inicialmente, o Banco Central **definiu os princípios, objetivos e as principais regras** para o Open Banking. Entre os elementos que foram estabelecidos pelo BC estão:

- escopo de dados a serem compartilhados,
- participantes e suas responsabilidades, e
- diretrizes de experiência do cliente.

DICA 89

FINTECHS

📌 No Brasil, há várias categorias de **fintechs**:

- de crédito;
- de pagamento;
- gestão financeira;
- empréstimo;



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

- investimento,
- financiamento,
- seguro,
- negociação de dívidas,
- câmbio, e
- multisserviços.

DICA 90

FINTECHS

📌 Podem ser autorizadas a funcionar no país **dois** tipos de **fintechs** de crédito para intermediação entre credores e devedores por meio de negociações realizadas em meio eletrônico:

- a Sociedade de Crédito Direto (SCD) e a
- Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP), cujas operações constarão do Sistema de Informações de Créditos (SCR).

Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com

INGLÊS

DICA 91

VERBO "EXISTIR"

"There is" e **"There are"** significam "**existir**". Só que um é utilizado para o singular e o outro para o plural.

📌 **There is**: há/existe para o **singular**.

🔎 Ex.: There is one doctor at the hospital. Há um médico no hospital.

📌 **There are**: há/existem para o **plural**.

🔎 Ex.: There are two doctors at the hospital. Há dois médicos no hospital.

As formas **negativa** e **interrogativa** seguem as regras do verbo **"to be":** Is there a dog at the yard? Há um cachorro no pátio?; Are there doctors available? Há médicos disponíveis?; There is not a dog here. Não há um cão aqui; There are not people at this party. Não há pessoas nessa festa.

DICA 92

MODAL VERBS/VERBOS MODAIS

📌 **Can**: **pode/consegue.** Usado para expressar **capacidade, habilidade.**

🔎 Ex.: I can write in english. Eu posso/consigo escrever em inglês. Forma **negativa**: **can't**. Forma **interrogativa**: **Can** you play soccer? Você consegue jogar futebol?

📌 **Could**: **poderia/podia.** Expressa **habilidade e permissão**.

🔎 Ex.: I could walk. Eu podia caminhar. Forma **negativa**: **couldn't**. Forma **interrogativa**: **Could** I talk to you? Eu poderia falar com você?

📌 **Must**: **deve.** Expressa uma **obrigação.**

🔎 Ex.: You must take a shower. Você deve tomar banho. Forma **negativa: mustn't**. Forma **interrogativa: Must** you study? Você deve estudar?

📌 **Should/Ought to**: **deveria**. Usado para **conselhos e sugestões**.

🔎 Ex.: You should take care of yourself. Você deveria cuidar de si mesmo. Forma **negativa**: **shouldn't**. Forma **interrogativa**: **Should** I stay or should I go? Eu deveria ficar ou deveria ir? OBS.: **"ought to"** significa a mesma coisa, mas é pouco usado, uma vez que é mais formal.

📌 **Shall**: **deve** (em regra). Expressa **convite, sugestão, ação futura** (inglês britânico; usado com **I e We**).

🔎 Ex.: Shall I talk to her? Devo conversar com ela?; Shall we travel to Paris? Vamos viajar para Paris? Forma **negativa: shan't.** Forma **afirmativa:** I shall go to Paris. Eu devo (vou) ir para Paris.

📌 **May**: usado para **permissão** e para falar sobre a **possibilidade** de uma ação. Ele aparece quando não temos certeza de algo, tanto no presente quanto no futuro.

🔎 Ex.: I **may** go to your party. É **provável** que eu vá a sua festa.; **May** I come in? Eu **posso** entrar? Forma **negativa: may not.**



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaIarie@hotmail.com

Might: usado para ações que não têm muitas chances de acontecer. Usado para momentos mais **formais**, para se fazer um **pedido de forma educada**.

Ex.: It might rain tomorrow. É capaz de chover amanhã. He asked if he might go to the wedding with her. Ele perguntou se poderia ir ao casamento com ela. Formas **negativa e interrogativa**: igual ao "may".

DICA 93

NOUNS/SUBSTANTIVOS

- **Proper nouns** – substantivos próprios – Ana, March (março), Sunday (domingo).
- **Common nouns** – substantivos comuns – pen (caneta), city (cidade).
- **Concrete nouns** – substantivos concretos – employee (funcionário).
- **Collective nouns** – substantivos coletivos – hive of bees (enxame de abelhas).
- **Abstract nouns** – substantivos abstratos – anger (raiva).
- **Contable nouns** – substantivos contáveis – bananas (bananas).
- **Uncountable nouns** – substantivos incontáveis – water (água).
- **Possessive nouns** – substantivos possessivos - Mel's car (carro da Mel).
- **Singular nouns** – substantivos singulares – man (homem), baby (bebê), child (criança), person (pessoa), book (livro).
- **Plural nouns** – substantivos plurais – men (homens), babies (bebês), children (crianças), people (pessoas), books (livros).

DICA 94

ADJECTIVES

Inferioridade
Less + Adj + Than

I am **less busy than** you.
Eu estou **menos ocupada do que** você.

Superlativo de inferioridade
The least + Adj

The least expensive car in Brazil is Uno Mille.
O carro menos caro no Brasil é o Uno.

Igualdade
As + Adj + As

A Chanel bag is **as expensive as** a Victor Hugo bag.
Uma bolsa da Chanel **é tão cara como** uma bolsa da Victor Hugo.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 95

ADJECTIVES AND ADVERBS/ADJETIVOS E ADVÉRBIOS

Geralmente, no português, o adjetivo vem após o substantivo em uma frase. No inglês, é o contrário.

Ex.: Ele é um **menino elegante**. He is an **elegant boy**. Veja que no inglês, "elegant" que é "elegante" veio antes de "boy" que é "menino".

- **Adjetivo "corajoso"** - He is **brave**. Ele é corajoso.
- **Advérbio "corajosamente"** - He talks **bravely**. Ele fala corajosamente.



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

MATEMÁTICA

DICA 96

PROPOSIÇÃO LÓGICA

Uma sentença **declarativa** que pode ser classificada em **verdadeiro** ou **falso**.

Teremos **3** itens que identificam uma **Proposição**:

Oração - ter verbo;

Declarativa - relatar uma informação;

Valor lógico - pode ser verdadeiro ou falso.

Ex.: Priscila gosta de futebol.

NÃO são proposições:

ORDEM – imperar;
Ex.: Vá logo comprar pizza.

INTERROGATIVAS;
Ex.: Que data é amanhã?

EXCLAMATIVAS;
Ex.: Que dia belo!

DICA 97

REPRESENTAÇÃO DE PROPOSIÇÃO

Letras são usualmente utilizadas para **denotar** proposições. Tais como: p, r, t e etc.

Podemos **negar** uma proposição pelo **símbolo (~)**.

Ex.: **p:** Priscila não é competente.

~**p:** Priscila é competente.

DICA 98

TIPOS DE PROPOSIÇÃO

Proposição **simples** - formada por **apenas** uma oração.

Proposição **composta** - formada por **duas** ou mais orações.

Na proposição composta as orações são interligadas por: **E**, **OU**, **SE...ENTÃO**, **SE...SOMENTE SE**, **OU...OU**.



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 99

CONECTIVOS NA PROPOSIÇÃO

Os **conectivos** representam **simbologia** para identificar a junção das orações.

SIMBOLOGIA	CONECTIVO	SIGNIFICADO
e	^	conjunção
ou	v	disjunção
Se..., então...	→	condicional
Se..., somente se...	↔	bicondicional
Ou..., ou...	v (sublinhado)	Disjunção exclusiva

Cada **conectivo** possui sua regra para resultar em um valor lógico **V** ou **F**.

DICA 100

VALOR LÓGICO DA PROPOSIÇÃO

O **VALOR LÓGICO (V ou F)** é aplicada em **proposição composta**.

📌 Segue uma regra para cada **CONECTIVO**.

- **e**, (^), conjunção = namora com o falso **F**
- **ou**, (v), disjunção inclusiva = namora com o verdadeiro **V**
- **se...então**, (→), condicional = apenas **V** → **F** **=** **F**
- ...**se somente se**..., (↔), bicondicional = **IGUAIS** = **V** / **DIFERENTES** = **F**
- **ou.., ou...**, (v), disjunção exclusiva = regra **CONTRÁRIA** a bicondicional.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com

MATEMÁTICA FINANCEIRA

DICA 101

CAPITALIZAÇÃO SIMPLES E COMPOSTA

CAPITALIZAÇÃO SIMPLES

Também chamada de **juros simples**.

É aplicada a **taxas proporcional** ao **tempo**.

O **valor final** (montante) é obtido de forma **direta**, isto é, **não** é acumulado ano após ano, mês após mês, etc.

DICA 102

VALORES NOS JUROS SIMPLES

Chamamos de valores o dinheiro ao **final** da aplicação, podendo ser o **juros(J)** ou o **montante(M).**

📌 **Juros** - valor obtido após inserimos uma **taxa(i)** proporcional a um **tempo(t)** dado com um **capital(C)** atribuído.

J = C.i.t

📌 **Montante** - valor **acumulado** após obtermos os juros da aplicação realizada.

M = C + J

DICA 103

RELAÇÃO TEMPO E JUROS

Temos **dois** tipos de tempo para aplicação de uma **capitalização**. Podendo ser tempo **exato** ou **comercial**.

📌 **Tempo exato** - é de acordo com o mês vigente. Ocorre em **capitalização composta**.

🔎 Ex.: janeiro = 31 dias

Abril = 30 dias

📌 **Tempo comercial** - arredonda dia, mês e ano. Ocorre em **capitalização simples**.

🔎 Ex.: ano = 360 dias

mês = 30 dias

DICA 104

CAPITALIZAÇÃO COMPOSTA

A capitalização ocorre de forma **sucessiva**, pois o **montante**, pois os **juros** do mês são inseridos ao **capital**.

📌 O **montante** é obtido por uma TAXA(i) em relação ao **tempo exponencial** definida por:

$M = C.(1+i)^t$.

📌 Os montantes mês a mês **cresce** ou **decresce** na razão de um **progressão geométrica**.

DICA 105



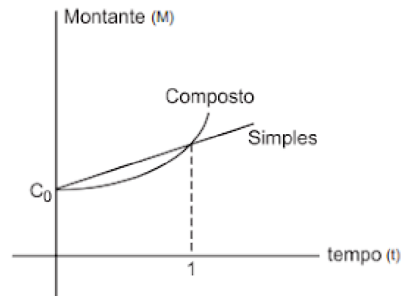
Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

CONTEXTO PARA CAPITALIZAÇÕES

📌 A **capitalização simples** se comporta de forma **linear**, representando uma função afim.

📌 a **capitalização composta** se comporta de forma **exponencial**, representando uma função exponencial.

📌 a aplicação simples e composta terá um **montante** semelhante **apenas** para o **primeiro** período de aplicação.



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com